



GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Decreto

Número:

Referencia: EX-2019-09316831-GDEBA-DGTYAMJGM

VISTO el expediente EX-2019-09316831-GDEBA-DGTYAMJGM, la Ley N° 14.989 y el Decreto N° 34/18, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la Provincia de Buenos Aires establece que el despacho de los negocios administrativos de la Provincia estará a cargo de dos o más Ministros Secretarios y una ley especial deslindará los ramos y las funciones adscriptas al despacho de cada uno de los Ministerios;

Que la Ley N° 14.989 determina que el Poder Ejecutivo es asistido en sus funciones por los Ministros Secretarios, que tendrán a su cargo el despacho de los asuntos de su competencia establecidos en la Constitución de la Provincia de Buenos Aires y en la citada Ley;

Que asimismo prevé la potestad del Poder Ejecutivo de establecer las estructuras orgánico-funcionales necesarias para el desarrollo de las competencias de cada Ministerio y demás organismos en ella presentes;

Que el artículo 18 de la referida Ley, establece las funciones del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, determinando sus atribuciones y responsabilidades particulares;

Que mediante el Decreto N° 34/18, se aprobó la estructura orgánico-funcional del Ministerio mencionado en el considerando precedente;

Que en ese marco la Subsecretaría de Atención Ciudadana solicita la incorporación de la Dirección Provincial de Asistencia Integral Telefónica, la Dirección de Operadores Telefónicos y la Dirección Telefónica de Planificación y Calidad, en el marco de la implementación del Centro de Atención Integral Telefónica, aprobado por la RESOL-1-2019-GDEBA-SSACMJGM, con el fin de lograr una mayor definición en la asignación de tareas y actividades;

Que, asimismo la Subsecretaría de Coordinación Administrativa propone dentro de la estructura de la Dirección General de Administración, la creación de la Dirección de Servicios Auxiliares y el Departamento de Liquidación de Haberes. A su vez, sugiere el cambio de denominación del Departamento de Logística y Servicios Auxiliares por el Departamento de Logística;

Que por lo expuesto deviene oportuno y conveniente adecuar la estructura del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, en el marco de lo expresado precedentemente;

Que han tomado intervención, la Dirección Provincial de Presupuesto Público dependiente de la Subsecretaría de Hacienda del Ministerio de Economía, la Subsecretaría de Capital Humano del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros y Asesoría General de Gobierno;

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 144 - proemio- de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires;

Por ello,

LA GOBERNADORA DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

DECRETA

ARTÍCULO 1º. Aprobar la modificación, a partir del 1º de abril de 2019, en el ámbito del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, de la estructura orgánico – funcional aprobada por el Decreto N° 34/18, de acuerdo al Organigrama y Acciones que, como Anexo Ia (IF-2019-14809167-GDEBA-DGAMJGM), Ib (IF-2019-14811729-GDEBA-DGAMJGM) y Anexo IIa (IF-2019-14833151-GDEBA-DGAMJGM), IIb (IF-2019-14834887-GDEBA-DGAMJGM), forman parte integrante del presente.

ARTÍCULO 2º. Determinar para la estructura organizativa aprobada en el artículo precedente la incorporación de los siguientes cargos: UN (1) Director Provincial de Asistencia Integral Telefónica, UN (1) Director Telefónico de Planificación y Calidad, UN (1) Director de Operadores Telefónicos, UN (1) Director de Servicios Auxiliares, UN (1) Jefe de Departamento de Liquidación de Haberes y UN (1) Jefe de Departamento de Logística, todos ellos conforme a los cargos vigentes que rigen en la Administración Pública Provincial, Ley N° 10.430 y su Decreto Reglamentario N° 4.161/96 (T.O. Decreto N° 1.869/96).

ARTÍCULO 3º. Dejar establecido que las designaciones efectuadas en aquellas unidades orgánicas que no modificaron su denominación, hayan o no sufrido un cambio de dependencia jerárquica, como así también aquellas designaciones en unidades orgánicas que sólo modificaron su denominación y se encuentren detalladas en el Anexo III (IF-2019-14837848-GDEBA-DGAMJGM) quedan ratificadas por el presente decreto.

ARTÍCULO 4º. Establecer que el Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros propondrá al

Ministerio de Economía, las adecuaciones presupuestarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Decreto, las que deberán ajustarse a las previsiones contenidas en el presupuesto general del ejercicio vigente.

ARTÍCULO 5°. El presente Decreto será refrendado por los Ministros Secretarios en los Departamentos de Jefatura de Gabinete de Ministros y de Economía.

ARTÍCULO 6°. Registrar, comunicar, publicar, dar al Boletín Oficial, y al S.I.N.B.A. Cumplido, archivar.

Subsecretaría de Atención Ciudadana

Gabinete



Dirección Provincial de Atención Ciudadana Digital

Dirección Provincial de Asistencia Integral Telefónica

Dirección Provincial de Atención y Servicios al Ciudadano

Dirección de Gestión Digital

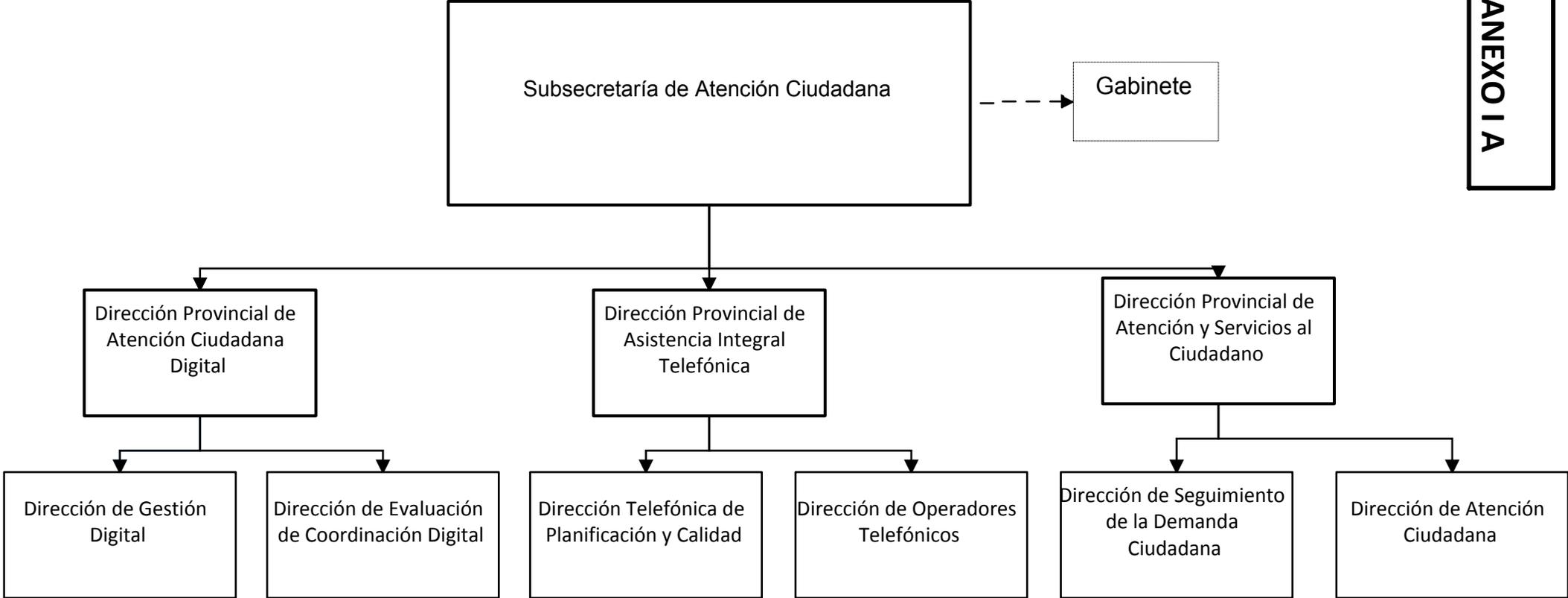
Dirección de Evaluación de Coordinación Digital

Dirección Telefónica de Planificación y Calidad

Dirección de Operadores Telefónicos

Dirección de Seguimiento de la Demanda Ciudadana

Dirección de Atención Ciudadana





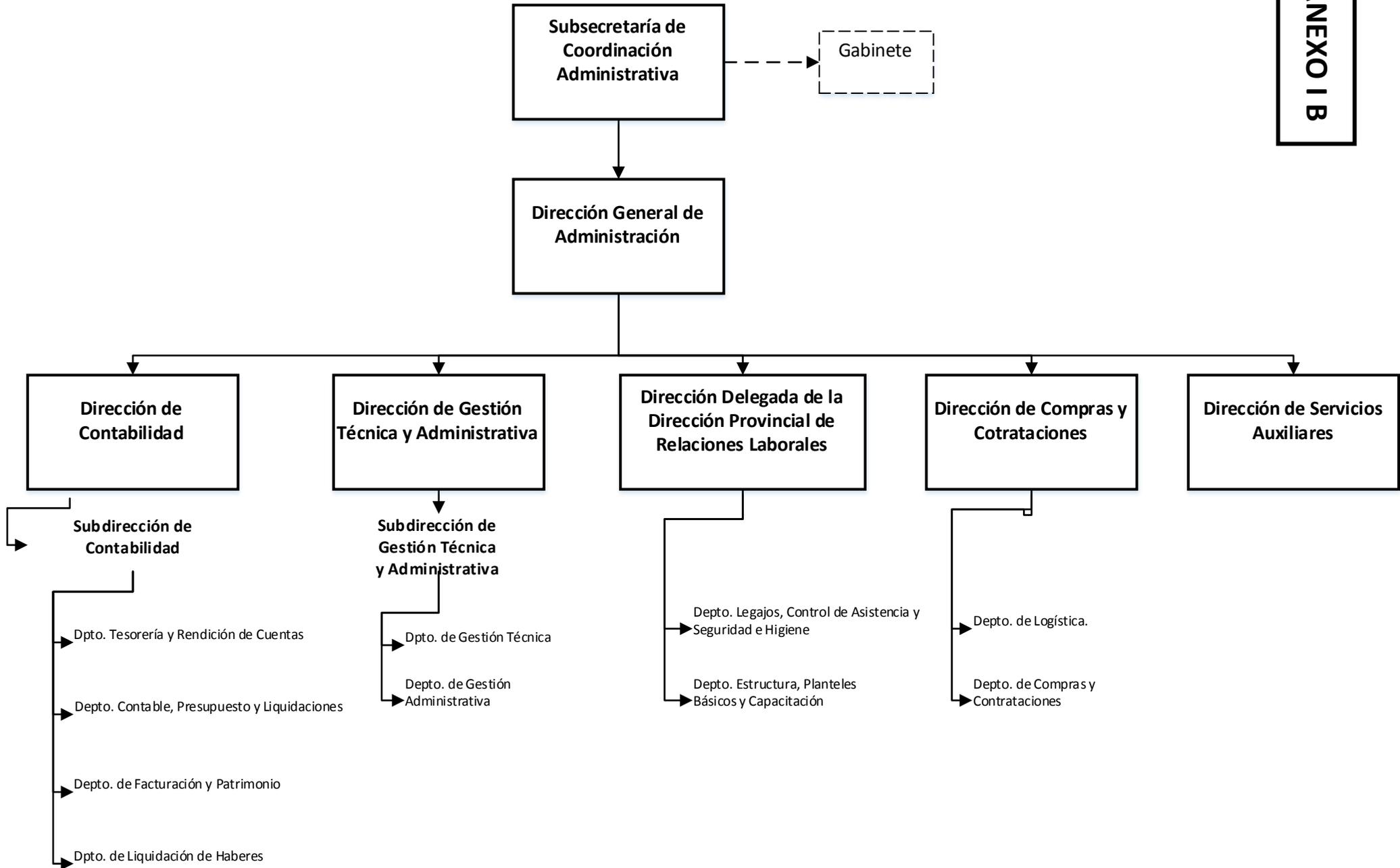
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Anexo IA - Organigrama Subsecretaría de Atención Ciudadana

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.





GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Anexo I B - Organigrama Subsecretaría de Coordinación Administrativa

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S

2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Anexo

Número:

Referencia: Anexo II A - Acciones Subsecretaría de Atención Ciudadana

ANEXO IIA – Acciones

SUBSECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ASISTENCIA INTEGRAL TELEFÓNICA

ACCIONES

1. Desarrollar, gestionar y mantener actualizado el Centro de Atención Integral Telefónica, en coordinación con los organismos con competencia en la materia.
2. Diseñar, elaborar, poner en marcha y constituirse como órgano rector de los servicios y atención ciudadana telefónica, promoviendo estándares de asistencia telefónica al ciudadano para asegurar niveles de calidad a través de la elaboración de protocolos para aplicarse en los sistemas de atención telefónica existentes o a crearse.
3. Facilitar y orientar el proceso de consulta ciudadana, concentrando la información general relativa a los servicios brindados por los organismos del Estado Provincial o Municipios que hayan delegado su atención telefónica a través de los correspondientes convenios.
4. Coordinar un registro y categorización de las consultas, sugerencias y comentarios efectuados por los ciudadanos y de las respuestas institucionales suministradas, como insumo para optimizar el servicio prestado.
5. Propiciar en los organismos de la Administración Pública Provincial, así como también en los Municipios, plazos de trabajo que posibiliten al Centro de Atención Integral Telefónica brindar respuestas a los ciudadanos en tiempo y forma.
6. Planificar y establecer líneas estratégicas en la formulación, diseño, aprobación, implementación, seguimiento y evaluación de los planes y programas de la Subsecretaría de Atención Ciudadana que tengan por objetivo la asistencia integral telefónica al ciudadano.

7. Evaluar la información relativa a las cuestiones que originen consultas, sugerencias y comentarios de los ciudadanos.
8. Gestionar convenios con instituciones públicas y privadas sobre temas vinculados con la asistencia integral telefónica de atención al ciudadano.
9. Coordinar la interrelación necesaria con los sistemas de atención telefónica existentes o a crearse en organismos municipales, provinciales, nacionales e internacionales, como así también con entidades privadas y Organizaciones de la Sociedad Civil.
10. Formular y elevar a la Subsecretaría de Atención Ciudadana propuestas de acción tendientes a optimizar la atención al ciudadano y el funcionamiento del Centro de Atención Integral Telefónica.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ASISTENCIA INTEGRAL TELEFÓNICA

DIRECCIÓN DE OPERADORES TELEFÓNICOS

ACCIONES

1. Coordinar y ejecutar las tareas necesarias para la confección de protocolos de comunicación adecuados a las consultas previstas en el Centro de Atención Integral Telefónica.
2. Promover, coordinar e implementar los programas y proyectos de formación y capacitación de los agentes del Centro de Atención Integral Telefónica, garantizando así una mejora continua y formación permanente de su personal.
3. Proponer, proyectar y elaborar, en conjunto con las áreas competentes, los convenios, procedimientos y demás actos que se gestionen desde la Dirección Provincial de Atención Integral Telefónica.
4. Analizar las bases de datos con las que trabajan los operadores telefónicos del Centro de Atención Integral Telefónica, para establecer mejores estrategias de productividad.
5. Realizar auditorías de calidad de la asistencia telefónica al ciudadano a través de monitoreos de los operadores telefónicos en llamadas.
6. Proponer al Dirección Provincial de Atención Integral Telefónica los planes necesarios para el correcto funcionamiento del Centro de Atención Integral Telefónica, proyectando y administrando los recursos asignados.

DIRECCION PROVINCIAL DE ASISTENCIA INTEGRAL TELEFÓNICA

DIRECCION TELEFÓNICA DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

ACCIONES

1. Proponer y elaborar, en conjunto con las áreas competentes, sistemas de calidad de las comunicaciones del Centro de Atención Integral Telefónica.
2. Determinar los indicadores y pautas de calidad técnica del Centro de Atención Integral Telefónica.
3. Elaborar planes para su puesta en práctica en el Centro de Atención Integral Telefónica diseñando los sistemas de control apropiados por medio de la recolección y análisis sistemático de información.

4. Proponer y elaborar, en conjunto con las áreas competentes, mejoras en los sistemas, procesos y trámites al ciudadano que prestan a través del Centro de Atención Integral Telefónica.
5. Establecer los mecanismos técnicos de almacenamiento de la información del Centro de Atención Integral Telefónica que garantice su rápida obtención y utilización en diversos reportes.
6. Coordinar y ejecutar los planes para la recolección de datos e información para el funcionamiento del Centro de Atención Integral Telefónica;
7. Organizar los archivos y el centro de documentación del Centro de Atención Integral Telefónica.
8. Coordinar e impulsar, en conjunto con las áreas competentes, el adecuado funcionamiento de los sistemas del Centro de Atención Integral Telefónica.



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S
2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Anexo

Número:

Referencia: Anexo II B - Acciones Subsecretaría de Coordinación Administrativa

ANEXO IIB - Acciones

SUBSECRETARÍA DE COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES

ACCIONES

1. Proponer pautas generales para la gestión de bienes y servicios auxiliares.
2. Ordenar y controlar las actividades que hacen a la prestación de los servicios auxiliares necesarios, para el normal funcionamiento de las áreas y dependencias del Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros.
3. Proponer, diseñar y ejecutar la adecuación de los espacios en los inmuebles correspondientes al Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros, según las nuevas demandas y la normativa vigente.
4. Elaborar y supervisar los proyectos de modificaciones, ampliaciones y mantenimiento de la infraestructura edilicia, atendiendo la documentación de planos si fuera necesario y participar en la confección de pliegos de licitación.
5. Ejecutar las tareas necesarias para el mantenimiento de los edificios y áreas anexas.
6. Administrar y coordinar la elaboración de los estudios y proyectos de arquitectura contemplados en los planes aprobados por el Ministerio de Jefatura de Gabinete de Ministros.
7. Efectuar el control de calidad de los servicios auxiliares y contrataciones dentro del área de su competencia.

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

ACCIONES

1. Conducir, ejecutar y controlar la adquisición y/o venta de bienes y contratación de servicios en el ámbito de la Jurisdicción, ejerciendo el control y fiscalización respectiva en lo atinente al cumplimiento de las obligaciones administrativas de los co-contratantes.
2. Fiscalizar y actualizar los inventarios de los bienes consumibles de uso común de la Jurisdicción.
3. Coordinar y fiscalizar la emisión de las órdenes de compra, mediante la implementación de un registro actualizado de las mismas.
4. Ejercer el control de los requisitos mínimos de los pedidos de adquisición que realice el Organismo de acuerdo a la normativa vigente.
5. Participar en la confección de las Bases de Contratación, Pliegos y/o toda otra documentación tendiente a la adquisición de bienes o servicios que impulse la Jurisdicción, en colaboración con las demás áreas del Ministerio, supervisando el cumplimiento de la normativa aplicable.
6. Efectuar las gestiones tendientes a formalizar contratos de locación, contratos de comodato y convenios de pago por ocupación de hecho, que celebre la Jurisdicción.
7. Administrar el parque automotor del Ministerio, en coordinación con el área rectora en la materia.
8. Fiscalizar las tareas que se realicen en el marco de las competencias de los Departamentos de Compras y Contrataciones y de Logística.

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA

ACCIONES

1. Organizar, programar y efectuar la distribución del parque automotor de acuerdo a las necesidades y según las prioridades determinadas y de forma acorde a las directivas del organismo provincial rector en materia de automotores y embarcaciones oficiales, así como también coordinar con la Dirección de Contabilidad todo lo concerniente a la administración económico financiera.
2. Organizar, proponer y controlar la reparación y mantenimiento de los vehículos oficiales.
3. Coordinar y ejecutar las acciones pertinentes acorde a las directivas del organismo provincial rector en materia de automotores y embarcaciones oficiales.
4. Practicar y organizar la administración y seguimiento de los inventarios de bienes consumibles de uso común existentes en el Ministerio.

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

ACCIONES

1. Organizar, coordinar y determinar la implementación de todos los actos administrativo-contables necesarios para la gestión económico-financiera de la Jurisdicción.
2. Organizar las actividades inherentes al control y gestión de los ingresos y egresos de fondos y valores asignados a la Jurisdicción por la Ley de Presupuesto General, Cuentas de Terceros y otras formas de financiamiento, disponiendo la registración de su movimiento y la rendición de cuentas documentadas y comprobables a la Contaduría General de la Provincia, con detalle de la percepción y aplicación de dichos fondos y valores conforme la normativa vigente.
3. Controlar el Registro Patrimonial de Bienes según las normas y reglamentaciones vigentes, y el funcionamiento y supervisión de todos los sectores a su cargo.
4. Organizar e implementar las tareas inherentes a la liquidación y formulación de pedidos de fondos, de todo gasto que se abone a través de la Tesorería Jurisdiccional.
5. Coordinar y dirigir los departamentos dependientes de la Dirección.
6. Controlar las conciliaciones bancarias, anexos y demás estados financieros.
7. Responder a las solicitudes e informes de la Contaduría General de la Provincia, Tesorería General de la Provincia y ante el Honorable Tribunal de Cuentas, en todo lo concerniente a su competencia.
8. Autorizar las órdenes de pagos de todas las erogaciones producidas por la repartición.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO CONTABLE, PRESUPUESTO Y LIQUIDACIONES

ACCIONES

1. Ejecutar las acciones necesarias para la elaboración y control del presupuesto de la repartición, incluyendo las distintas etapas de registración y su posterior seguimiento.
2. Distribuir los créditos presupuestarios asignados, adecuando la programación financiera según las políticas de la repartición.
3. Confeccionar planillas de control de ejecución del presupuesto, a partir de los balances mensuales.
4. Intervenir en los anteproyectos de presupuesto de cada una de las dependencias del Ministerio, de acuerdo a las instrucciones emanadas del Ministerio de Economía.
5. Producir informes periódicos sobre la evolución de la ejecución presupuestaria, gastos y recursos y proponer planes de acción.
6. Determinar la imputación de las erogaciones, elaborar los estados diarios y mensuales de la ejecución presupuestaria y controlar el cierre del ejercicio económico de acuerdo a la normativa vigente en la materia.
7. Efectuar las órdenes de pago de todas las erogaciones producidas por la repartición.
8. Controlar las rendiciones correspondientes a las cajas chicas asignadas mediante resolución ministerial.
9. Llevar adelante la conciliación de las cuentas de terceros y fuente de financiamiento de acuerdo a lo solicitado por la Contaduría General de la Provincia.

10. Analizar y proponer posibles soluciones a los pedidos de refuerzo presupuestario y transferencias de créditos.

DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO DE LIQUIDACION DE HABERES

ACCIONES

1. Organizar, disponer y controlar las liquidaciones de sueldos y complementos para el personal de plantas aprobadas, cargos superiores y mensualizados de la jurisdicción, practicando las retenciones impuestas por las leyes y reglamentaciones vigentes, efectuando las modificaciones que se produjeren según las incidencias de las novedades comunicadas por la Delegación de la Dirección Provincial de Relaciones Laborales.
2. Disponer y efectuar las liquidaciones de viáticos, horas extras y movilidad conforme a las normas en la materia, controlando las órdenes de pago y rendición de las mismas.
3. Expedir las certificaciones solicitadas para entidades bancarias, casas de comercio, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Obra Médico Asistencial y otras entidades e instituciones.



G O B I E R N O D E L A P R O V I N C I A D E B U E N O S A I R E S

2019 - Año del centenario del nacimiento de Eva María Duarte de Perón

Anexo

Número:

Referencia: Anexo III - Cambio de Denominación

ANEXO III –Cambio de denominación

Denominación Anterior	Decreto N°	Nueva Denominación
Departamento de Logística y Servicios Auxiliares	34/18	Departamento de Logística

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS,
ou=SUBSECRETARIA para la MODERNIZACION DEL ESTADO, serialNumber=CUIT 30715471511
Date: 2019.06.04 11:15:52 -03'00'

Digitally signed by GDE BUENOS AIRES
DN: cn=GDE BUENOS AIRES, c=AR, o=MINISTERIO DE
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS BS AS,
ou=SUBSECRETARIA para la MODERNIZACION DEL
ESTADO, serialNumber=CUIT 30715471511
Date: 2019.06.04 11:15:52 -03'00'